

REGULAMIN ZAWIERANIA UMOWY KREDYTU W APLIKACJI MOJASPRZEDAŻ

W tym regulaminie opisujemy jeden ze sposobów, w jaki możesz podpisać umowę kredytu na zakup towarów/usług. Zanim podpiszesz umowę o kredyt, przeczytaj ten dokument. Z chwilą akceptacji regulaminu zawierasz z nami umowę o świadczenie usługi, która służy zawarciu umowy. Umowa o świadczenie usługi wygasa po zawarciu umowy. W trakcie zawierania umowy możesz zrezygnować z jej zawarcia.



Gdy w regulaminie piszemy:

- a) „Ty” (np. Ciebie, Twój) – mamy na myśli każdą osobę, która może podpisać umowę kredytu,
- b) „my” (np. nas) – mamy na myśli Credit Agricole Bank Polska S.A.

Niektórych pojęć w tym regulaminie używamy w określonym znaczeniu. Wyjaśniamy je na końcu regulaminu. Nie możesz korzystać z usług, które udostępniamy, w sposób i w celu niezgodnym z prawem. Nie możesz nam też dostarczać treści bezprawnych.

Jakie są warunki podpisania umowy w aplikacji mojaSprzedaż

1. Możesz złożyć wniosek o zawarcie umowy, jeśli:
 - a. masz nadany nr PESEL,
 - b. masz polski numer telefonu, który umożliwia odbieranie wiadomości SMS z bramek GSM,
 - c. masz ważny dokument tożsamości.
2. Możesz w każdej chwili przerwać proces składania wniosku.

Jak złożyć wniosek i jak podpisujemy umowę

3. Wniosek składasz u naszego partnera lub w ustalonym z partnerem miejscu, jeśli prowadzi on sprzedaż bezpośrednią.
4. Partner identyfikuje Cię w oparciu o dokument tożsamości, sporządza wniosek o zawarcie umowy na podstawie informacji podanych przez Ciebie i przekazuje go do nas.
5. Na Twój numer telefonu wysyłamy SMS, w którym potwierdzamy, że otrzymaliśmy Twój wniosek.
6. Na podstawie wniosku oceniamy Twoją zdolność kredytową i wydajemy decyzję kredytową.
7. Partner przekazuje Ci decyzję kredytową. Jeśli decyzja jest negatywna, partner informuje Cię o Twoim prawie do odwołania się od decyzji i uzyskania od nas wyjaśnień, które dotyczą oceny zdolności kredytowej. Jeśli decyzja jest pozytywna, możesz kontynuować proces zawarcia umowy.
8. Jeśli wymagamy potwierdzenia wysokości Twoich dochodów lub innych dokumentów, partner sporządza ich kopie i dodaje do wniosku.
9. Partner wyświetla na ekranie urządzenia lub drukuje i wręcza Ci: regulamin, umowę, formularz informacyjny kredytu konsumenckiego, Kartę Klienta (jeśli po raz pierwszy zawierasz z nami umowę, zmieniasz dane osobowe lub zgody). Regulamin oraz formularz informacyjny kredytu konsumenckiego otrzymasz również na adres e-mail, jeśli podasz go we wniosku.



Formularz informacyjny kredytu konsumenckiego jest to dokument, w którym prezentujemy informacje na temat kredytu. Jego wzór i treść wynika z ustawy o kredycie konsumenckim.

Karta Klienta jest to dokument, w którym są zebrane:

- Twoje dane osobowe oraz teleadresowe,
- udzielone przez Ciebie zgody na przetwarzanie danych osobowych, w tym w celach marketingowych,
- informacje na temat przetwarzania danych osobowych oraz sposób, w jaki realizujemy Twoje prawa związane z przetwarzaniem danych.

Informacje na temat przetwarzania danych osobowych znajdziesz również na stronie <https://www.credit-agricole.pl/rodo>.

10. Zapoznaj się z dokumentami.
11. Jeśli akceptujesz treść dokumentów na udostępnionym przez partnera ekranie urządzenia, zaznacz pola, które potwierdzą Twoją decyzję.
12. Jeśli nie możesz samodzielnie zaznaczyć pól, które potwierdzają Twoją akceptację regulaminu umowy i pozostałych dokumentów, partner wykonuje czynności wspierające Cię przy zaznaczeniu tych pól. Czynności te obejmują odznaczenie przez partnera w aplikacji mojaSprzedaż oświadczeń o zapoznaniu się przez Ciebie z regulaminem i pozostałymi dokumentami oraz akceptacji ich treści.
13. Jeśli zauważysz błędy w dokumentach, które otrzymasz, zgłoś je partnerowi. Jeśli zauważysz błędy już po podpisaniu umowy, zgłoś nam to jak najszybciej przez CA24 Infolinia lub w dowolnej placówce. Listę placówek znajdziesz na naszej stronie internetowej.
14. Podpisujesz umowę w postaci elektronicznej, dlatego Twoje oświadczenie woli zawarcia umowy (podpis) również ma taką postać. Na Twój numer telefonu wysyłamy kod jednorazowy, który służy jako podpis elektroniczny. Wpisz ten kod na ekranie urządzenia udostępnionego przez partnera i kliknij przycisk, którym potwierdzasz wolę zawarcia umowy. W ten sposób podpisujesz umowę.



Kod jednorazowy zachowuje ważność przez 10 minut od doręczenia. Możemy wygenerować kolejny kod jednorazowy, ale nie więcej niż 10 kodów.

Jeśli 5 razy pomylisz się przy podawaniu kodu lub nastąpi błąd przy wpisywaniu, odrzucimy Twój wniosek. W takim przypadku musisz powtórzyć proces wnioskowania o kredyt.



Składasz podpis elektroniczny zgodnie z art. 7 prawa bankowego. Ten przepis pozwala na zawarcie umowy w postaci elektronicznej, której skutek jest taki sam jak umowy zawartej na piśmie.



Chwilą złożenia przez Ciebie oświadczenia woli zawarcia umowy jest chwila, w której podpisujesz umowę podpisem elektronicznym oraz potwierdzasz wolę zawarcia umowy.

15. Jeśli nie możesz samodzielnie złożyć podpisu elektronicznego, partner wykonuje czynności wspierające Cię przy złożeniu tego podpisu. Czynności te to wpisanie przez partnera podanego przez Ciebie kodu jednorazowego oraz kliknięcie „Podpisuję” w aplikacji mojaSprzedaż.
16. Jeśli umowę podpisujesz wraz z inną osobą (łączenie dochodów), wtedy zasady podpisania umowy dotyczą obu osób.
17. Gdy obsługujemy Twój wniosek, sprawdzamy, czy dane, które podajesz partnerowi, spełniają wymagane kryteria, np. format lub liczba znaków. Porównujemy także te dane z dokumentami i innymi naszymi informacjami. Jeśli wykryjemy błędy, podejmujemy działania, aby je poprawić.
18. My podpisujemy umowę kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem własnoręcznym. Podpisaną przez nas umowę wysyłamy na Twój adres e-mail albo pocztą tradycyjną – jeśli podpisaliśmy ją podpisem własnoręcznym.
19. Umowę zawieramy poprzez wymianę podpisanych dokumentów. Ty otrzymujesz umowę z naszym podpisem, a my umowę z Twoim podpisem.
20. Umożliwiamy Ci dostęp do zarchiwizowanej umowy w dowolnym momencie. W tym celu złóż wniosek w CA24 Infolinia lub w naszej placówce.

Co robimy w sytuacji, gdy nie możesz przeczytać dokumentów

21. Partner zaznacza na wniosku pole, które oznacza że musimy się z Tobą skontaktować.
22. Kontaktujemy się z Tobą telefonicznie i:

- a. informujemy, że umowę podpiszesz w postaci elektronicznej,
- b. odczytujemy regulamin i odbieramy od Ciebie zgodę na taki sposób zawarcia umowy,
- c. odczytujemy treść umowy oraz Karty Klienta (jeśli po raz pierwszy zawierasz z nami umowę, zmieniasz dane osobowe lub zgody).

Możemy odstąpić od odczytania treści umowy, jeśli potwierdzisz, że znasz jej treść. W takiej sytuacji odczytujemy treść informacji, które wynikają z art. 30 ust. 1 pkt 1-8 oraz 31 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy o kredycie konsumenckim.


23. Jeśli akceptujesz treść dokumentów i warunki kredytu, możesz podpisać umowę.
24. Na Twój numer telefonu wysyłamy kod jednorazowy, którym podpisujesz umowę. Odczytujesz kod jednorazowy partnerowi (możesz to zrobić przez aplikację, która zmienia tekst na głos), który dołączy go do umowy. W ten sposób podpisujesz umowę.
25. W pozostałym zakresie proces zawarcia umowy przebiega tak samo jak w rozdziale „Jak złożyć wniosek i jak podpisujemy umowę”.

Jak składać reklamacje

26. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację.
27. Możesz to zrobić:

Jak	W jaki sposób
ustnie	<ul style="list-style-type: none"> o osobiście w każdej z naszych placówek, o telefonicznie w CA24 Infolinia pod numerami telefonów: 19 019 lub +48 71 35 49 009 (z zagranicy i z telefonów komórkowych),
pisemnie	<ul style="list-style-type: none"> o listem wysłanym na adres Credit Agricole Bank Polska S.A., ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław, o osobiście w dowolnej z naszych placówek,
elektronicznie	<ul style="list-style-type: none"> o przez formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej, o wewnętrzną pocztą w CA24 eBank (opcja dostępna dla osób, które posiadają odpowiedni dostęp), o na adres do doręczeń elektronicznych Banku: AE:PL-37709-98185-TIVUW-29.

28. W reklamacji opisz swoje zastrzeżenia i podaj dane, które pozwolą zidentyfikować Ciebie oraz umowę lub usługę, której dotyczy reklamacja.



Zależy nam, żeby szybko rozpatrywać reklamacje. Dlatego:

- a) *złóż reklamację jak najszybciej,*
- b) *zamieść w niej:*
 - o *swoje imię i nazwisko,*
 - o *swój numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości,*
 - o *informację, czego dotyczy reklamacja (np. produkt, usługa, promocja),*
 - o *Twoje zastrzeżenia,*
 - o *Twoje oczekiwania,*
- c) *dołącz dokumenty, które pozwolą nam ją rozpatrzyć,*
- d) *jeśli składasz reklamację pisemnie, pamiętaj, żeby ją podpisać.*

Proces obsługi reklamacji opisujemy również na naszej stronie internetowej.

29. Na Twój wniosek potwierdzimy złożenie reklamacji.
30. Poinformujemy Cię o wyniku reklamacji jak najszybciej, do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.
31. W szczególnie skomplikowanych przypadkach ten termin może się wydłużyć. Wtedy poinformujemy Cię o tym, podamy przyczynę opóźnienia i okoliczności, które musimy ustalić. Podamy też przewidywany termin odpowiedzi. Będzie to maksymalnie 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.
32. Odpowiadamy na reklamację:
 - a. na Twój wniosek – e-mailem,
 - b. na piśmie lub innym trwałym nośniku.

33. Możesz odwołać się od naszej decyzji w taki sam sposób, w jaki możesz złożyć reklamację.
34. Możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Zasady postępowania znajdziesz w regulaminach zamieszczonych na stronach internetowych odpowiednich instytucji.

Instytucja	Strona internetowa
Arbiter Bankowy	https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy
Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego	https://knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny
Rzecznik Finansowy	https://rf.gov.pl
Powiatowy lub Miejski Rzecznik Konsumentów	dane kontaktowe znajdziesz m.in. na stronach internetowych miast i powiatów
Europejska platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów ODR	https://ec.europa.eu/consumers/odr/

35. Możesz złożyć pozew do właściwego sądu powszechnego.

Końcowe postanowienia

36. Masz prawo do:
- odwołania się od wydanej przez nas automatycznej decyzji i zgłoszenia żądania zweryfikowania tej decyzji przez naszego pracownika, otrzymania informacji, jakie czynniki wpłynęły na naszą decyzję, wyrażenia swojego stanowiska,
 - na podstawie odrębnego wniosku – otrzymania od nas pisemnych wyjaśnień dotyczących oceny zdolności kredytowej.
37. Utrwalamy umowę w taki sposób, że:
- zapewniamy integralność dokumentu (tj. możliwość sprawdzenia czy zawartość dokumentu nie uległa zmianie od chwili jego utworzenia),
 - możliwa jest weryfikacja podpisu elektronicznego,
 - możliwe jest odczytanie wszystkich danych zawartych w dokumencie do czasu zakończenia jego przechowywania.
38. Przechowujemy i zabezpieczamy dokumenty w dwóch kopiach. Każda z kopii jest na innym informatycznym nośniku danych oraz w oddalonych od siebie lokalizacjach. Jednocześnie:
- możliwe jest ustalenie daty utrwalenia dokumentu,
 - dostęp do dokumentu wyłącznie dla osób uprawnionych,
 - dokumenty są chronione przed przypadkowym lub nieuprawnionym zniszczeniem,
 - stosujemy powszechnie uznawane metody i środki ochrony dokumentu.
39. Przechowujemy nagrania rozmowy pomiędzy nami a Tobą, o której mowa w punkcie 22 regulaminu.

Słownik

POJĘCIE	WYJAŚNIENIE
Bank, my	Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 bud. C-D, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000039887, NIP 657-008-22-74, kapitał zakładowy 1.023.607.600,00 zł w całości wpłacony, adres e-mail Banku: info@credit-agricole.pl , strona internetowa: https://www.credit-agricole.pl
partner	pośrednik kredytowy, który w naszym imieniu pośredniczy w zawarciu umowy między Tobą a nami
umowa	umowa kredytu na zakup towarów/usług; do tej umowy stosuje się ustawę o kredycie konsumenckim